



Industry
Canada

Industrie
Canada

Government
Publication

CA1
IST120
-C56

Office of Consumer Affairs

CONSUMER QUARTERLY

SPRING 1999

▶ IN THIS EDITION

- The Deceptive Telemarketing Prevention Forum
- OCA's New Fraud Quiz
- A Better Law to Fight Telemarketing Fraud
- International Cooperation
- Protect Yourself From Phone Fraud

Telemarketing Fraud: A Costly Crime for Consumers

Telemarketing fraud, cheating people out of their money or property using the phone, has become one of the most common white-collar crimes in Canada. It costs Canadian consumers and businesses about \$4 billion every year.

Criminals are drawn by large proceeds and the relatively low risk of detection, prosecution and punishment. The elderly are

often victims because they are isolated, too polite to hang up the phone and likely to expect others to be as good as their word.

This issue of *Consumer Quarterly* looks at what telemarketing fraud is and how to spot and report it. Also included are various initiatives to punish offenders and to protect consumers from, and inform them about, telemarketing fraud.

Hello. May I Speak to...?

Telemarketing fraud, or deceptive telemarketing, comes in many forms: prize and recovery pitches, loan scams, and investment, fundraising and lottery schemes, among many others. Here are some tips for recognizing some scams.

The pitch sounds too good to be true.

A caller says you have won a big prize in a contest that you do not recall entering. You are offered a once-in-a-lifetime investment that promises a huge return. You are told that you can buy into a lottery ticket pool that cannot lose.

You must pay money to receive what you have won. You must agree to send money to the caller to pay for delivery, processing, taxes, duties or some other fee in order to receive your prize. Sometimes the caller will even send a courier to pick up your money.

If you suspect you are a target of telemarketing fraud, or if you have already sent funds, report it right away (see box).

*If you suspect you are
a target of telemarketing fraud,
or if you have already sent funds,
report it right away.*

Who to Contact

If you want to report a fraud, or if you need more information, contact PhoneBusters or SeniorBusters (a group of volunteers who work with PhoneBusters to provide telephone support and information to seniors who have become victims of telemarketing fraud):

1-888-495-8501

Fax:
(705) 494-4008

E-mail:
PhoneBusters@efni.com

Web site:
<http://www.phonebusters.com>

Or contact the Competition Bureau at Industry Canada:

1-800-348-5358

E-mail:
compbureau@ic.gc.ca

Web site:
<http://competition.ic.gc.ca>

3 1761 11765262 8

Canada

CONSUMER QUARTERLY



The Deceptive Telemarketing Prevention Forum

In May 1996, public sector organizations and businesses interested in preventing and combatting telemarketing fraud joined forces with the creation of the Deceptive Telemarketing Prevention Forum.

The forum, chaired by Industry Canada's Competition Bureau, comprises participants from the private and public sectors: Bell Canada, Better Business Bureau, Canada Post, Canadian Association of Retired Persons, Canadian Bankers Association, Canadian Marketing Association, Federal-Provincial-Territorial Consumer Measures Committee, MasterCard Canada Inc., Ontario Ministry of Consumer and Commercial Relations, PhoneBusters, Royal Canadian Mounted Police, Solicitor General of Canada, Stentor, Visa Canada, and Volunteer Centre of Toronto.

In the spring of 1998, forum members adopted the campaign slogan, "Stop Phone Fraud — It's a Trap!" and began to develop and implement a social marketing

strategy aimed at changing Canadians' attitudes and behaviour toward telemarketing.

Phase One

The first phase of the campaign was launched in November 1998 in Charlottetown at a meeting of federal, provincial and territorial ministers responsible for consumer affairs. The ministers, along with forum representatives, unveiled the "Stop Phone Fraud" poster and pamphlet. The pamphlet provides basic information on how to detect telemarketing fraud and what to do about it, and contains contact information for PhoneBusters and the Competition Bureau.

Phase Two

The forum released a series of radio and television public service announcements and is beginning national distribution of the pamphlet and poster across the country.

Canadians will soon find them on display at telephone centres, postal outlets and libraries across the country. The forum also unveiled an upgraded Web site for PhoneBusters; consumers can now get on-line information on how to spot a phone scam, what to do about it and how to report it.

Next Steps

As part of the final phase of the campaign, the forum is establishing a community outreach program that will include the release and distribution of an educational video. Forum members are also committed to communicating their messages about deceptive telemarketing, using notices printed on corporate materials such as financial statements, telephone bills and credit card statements. The Volunteer Centre of Toronto, as well as other organizations, is coordinating training sessions and the development of printed workshop materials for volunteers. For more information, call PhoneBusters or visit its Web site (<http://www.phonebusters.com>).



OCA's New Fraud Quiz

Industry Canada's Office of Consumer Affairs (OCA) and a private sector partner are developing an on-line questionnaire to help consumers identify the type of fraudulent approaches they may encounter and determine their susceptibility to direct marketing fraud. This tool will also provide individually tailored advice and tips on how to spot and avoid fraudulent practices.

After the user answers a set of multiple-choice questions, the computer will calculate a score that represents the user's susceptibility to fraud. The quiz will take the form of a magazine-style questionnaire.

Look for the Fraud Quiz on *Consumer Connection* in late August or early September (<http://strategis.ic.gc.ca/oqa>).

A Better Law to Fight Telemarketing Fraud

Recent changes to the *Competition Act* will make it easier to prosecute telemarketing crimes and will increase the penalties for those guilty of telemarketing fraud.

Deceptive telemarketing now a crime. The amendments, which came into effect in March, create a new and specific criminal offence for deceptive telemarketing that covers all situations involving the practice of using interactive telephone communications for the purpose of promoting the supply of a product or business interest. The amended Act also covers charities because they use the telephone in their work. Previously, con artists who used the telephone could only be charged under the general deceptive marketing practices provisions of the *Competition Act*. For example, someone who made misleading claims over the phone would likely be charged with misleading advertising, but a deceptive telemarketer who operated scams but did not actually make any misrepresentations over the phone would not.

Stiffer penalties. Offences are punishable by a maximum penalty of five years in prison and a fine at the discretion of the court, which means there is no ceiling for the fine amount that can be imposed. In addition, the new provisions have increased the responsibility of corporations, as well as their officers and directors, for ensuring that employees comply with the law. Officers and directors of companies engaged in deceptive telemarketing may be charged as parties to the offence and found guilty, along with those who actually work the phones, unless they prove that they exercised due diligence to prevent the offence.

Disclosure rules. Telemarketers are now required to disclose certain information at the beginning of the call, including the name of the company or person they are working for, the nature of the product or the business interest they are promoting and the express purpose of the call. They must also disclose other types of information, such as the price of the product.

Prohibited practices. Telemarketers can no longer make "payment in advance" a con-

dition for receiving a prize, offer gifts or prizes as an inducement to buy another product without fairly disclosing the value of the gift, or offer a product at a grossly inflated price and require payment in advance.

Surveillance. The amendments allow law enforcement officials to use electronic surveillance or wiretaps to gather evidence of deceptive telemarketing. This will undermine the anonymity afforded by the telephone that had previously shielded scam artists from detection.

Injunctions. The amendments also give the Competition Bureau, which enforces the *Competition Act*, more power to seek and obtain interim injunctions to stop the activities of fraudulent operators. Injunctions can also be issued against third parties (such as telephone companies) providing services to businesses, or persons who have been previously convicted of deceptive telemarketing.

Montréal Court Hands Down Record Fine

On May 5 in Montréal, the Competition Bureau obtained a record fine of \$1 million against people responsible for a scheme in which consumers were defrauded after being offered valuable prizes over the phone.

A number of companies operating under the names American Family Publishers, Publishers Central and First Canadian Publishers were fined after the companies' president, Mr. Vijay Sharma, pleaded guilty before the Quebec Superior Court. Mr. Sharma was also fined an additional \$100,000 and prohibited from taking part in any venture that would allow him to repeat his crimes.

In order to claim their valuable "mystery prizes," consumers were told that they would have to purchase various items, such as pen and letter opener sets or jewellery, from the company at what turned out to be grossly inflated prices.

Many customers were contacted later by a more aggressive telemarketer, who would convince them that they were eligible for even more valuable prizes under the company's "executive" prize promotion if they made more purchases. This pattern of "reloading" continued until the customer either ran out of money or simply refused to continue dealing with the company.

The inquiry that led to the conviction began after the Competition Bureau and PhoneBusters received hundreds of complaints. In total, 17 companies and 18 individuals including the above were charged in April 1997 with false and misleading advertising. Many telemarketers involved received jail terms and orders to carry out community work; other individuals and their personal corporations are still awaiting trial.

International Cooperation

Telemarketing fraud, by its very nature, knows no geographical boundaries. During meetings in Washington, D.C., in April 1997, U.S. President Bill Clinton and Prime Minister Jean Chrétien directed their respective officials to prepare a joint study examining ways to counter the serious and growing problem of cross-border telemarketing fraud. The Working Group on Telemarketing Fraud published a report in November 1998 recommending that both countries:

- clearly identify telemarketing fraud as a serious crime;
- further explore the legal and technical potential and limits of electronic surveillance as a tool against telemarketing fraud;
- examine the regulation of telephone services and options for denying telephone services to telemarketing offenders;
- examine, and if possible modify, extradition arrangements to facilitate and

accelerate extradition in telemarketing fraud cases;

- conduct research into offenders, victims and other aspects of telemarketing fraud to create effective educational materials and strategies to prevent it.

The recent *Competition Act* amendments address several of these recommendations.

For Further Information

➔ about telemarketing fraud, contact Anna Kalasznikow, Policy Analyst
E-mail: kalasznikow.anna@ic.gc.ca
Tel.: (613) 952-6851

➔ about *Consumer Quarterly*, contact Cathy Enright, Office of Consumer Affairs
E-mail: enright.cathy@ic.gc.ca
Tel.: (613) 952-3466

Or write to:

Office of Consumer Affairs
Industry Canada
9th Floor, East Tower
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Fax: (613) 952-6927

Consumer Quarterly is also available on *Consumer Connection*, the Office of Consumer Affairs' home page on *Strategis*, Industry Canada's business information Web site:

English

<http://strategis.ic.gc.ca/oca>

French

<http://strategis.ic.gc.ca/bc>

© Her Majesty the Queen in Right of Canada (Industry Canada) 1999

ISSN 1206-9744

52813B

What Can I Do to Protect Myself and My Family from Telemarketing Fraud?

Be cautious. You have the right to check out any caller by requesting written information, a call back number, references and time to think over the offer.

Criminal telemarketers will take the time to become your "friend," call you by your first name, make several calls over days and weeks, and ask personal details about your life.

first name, make several calls over days and weeks, and ask personal details about your life. They may keep up the calls until they get the money they want, then put your name on a "sucker" list to be sold to other fraud artists.

Protect older persons in your family by discussing the dangers of telemarketing fraud and by encouraging them to share their concerns about unsolicited calls or any new business or charities they have been speaking to over the phone. Assure them it is never rude to hang up on a suspicious call.

Protect your personal information, especially banking and credit card details. If you have any doubts about the caller, just hang up.

Know that the caller will often claim to be a government official, tax officer, banking official or lawyer.

Legitimate telemarketers will not ask you to send money, whether to win a prize or cover taxes, postage or processing fees. Criminal telemarketers will usually ask for cash or a money order, two methods of payment that are not traceable.

Criminal telemarketers will take the time to become your "friend," call you by your



Par définition, la fraude téléphonique ignore les frontières. Lors de réunions tenues en avril 1997 à Washington, D.C., le président Clinton et le premier ministre Chrétien ont demandé à leurs hauts fonctionnaires de préparer une étude conjointe qui examinerait les manières de faire échec au grave problème du télémarketing frauduleux transfrontalier, qui ne cesse de prendre de l'ampleur. Le Groupe de travail sur le télémarketing frauduleux a publié en novembre 1998 un rapport qui recommandait que les deux pays :

- établissent que le télémarketing frauduleux constitue un acte criminel grave;
- étudient plus en profondeur les possibilités et les contraintes juridiques et techniques de la surveillance électronique en tant qu'outil de répression du télémarketing frauduleux;
- étudient la réglementation des services téléphoniques et les options permettant tant de refuser de tels services aux auteurs d'infractions de télémarketing; étudient les accords d'extradition et, si possible, les modifient pour faciliter

et accélérer l'extradition dans les cas de télémarketing frauduleux;

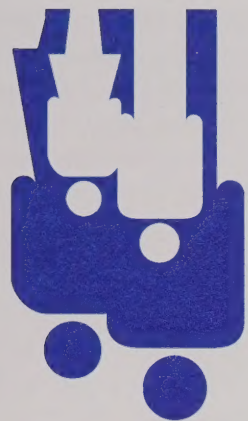
- effectuent de la recherche au sujet des délinquants, des victimes et d'autres facettes du télémarketing frauduleux pour élaborer des documents de sensibilisation efficaces et des stratégies pour prévenir ce crime.

Les récentes modifications à la Loi sur la concurrence donnent suite à plusieurs de ces recommandations.

Que puis-je faire pour me protéger et protéger ma famille contre la fraude téléphonique?

Les escrocs prendront le temps de devenir votre « ami »; ils utiliseront votre prénom, et vous appellent pendant plusieurs semaines, et vous demanderont des renseignements personnels. Ils se peut qu'ils continuent d'appeler jusqu'à ce qu'ils obtiennent l'argent; ils ajouteront ensuite votre nom à une liste de « poisons »; qu'ils vendront à d'autres escrocs.

Protégez les personnes âgées de votre famille en discutant des dangers du télémarketing trompeur et en les encourageant à vous faire part de leurs inquiétudes au sujet d'appels non sollicités ou de tout organisme de charité ou entreprise inconnu qui aurait communiqué avec elles par téléphone. Dites-leur qu'il n'est jamais impoli de raccrocher quand on a des soupçons.



Protégez vos renseignements personnels, particulièrement les renseignements bancaires et ceux de cartes de crédit. Si vous avez quelque doute que ce soit au sujet de votre interlocuteur, raccrochez.

Sachez que la personne prétendra souvent être un fonctionnaire, un agent de l'impôt, un employé de banque ou un avocat.

Les télévendeurs honnêtes ne vous demanderont pas d'envoyer de l'argent, que ce soit pour gagner un prix ou acquitter des taxes, des frais de poste ou des frais de traitement. Les escrocs vous demanderont habituellement d'être payés en argent comptant ou par mandat, deux modes de paiement qui ne peuvent être retracés.

Les escrocs prendront le temps de devenir votre « ami »; ils utiliseront votre prénom, vous appelleront plusieurs fois durant des jours voire des semaines, et vous demanderont des renseignements personnels.

Pour en savoir davantage

► au sujet du télémarketing trompeur, communiquer avec Anna Kalasznikow, analyste de politique
Courriel : kalasznikow.anna@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-6851

► au sujet du Bulletin trimestriel sur la consommation, communiquer avec Cathy Enright, Bureau de la consommation
Courriel : enright.cathy@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-3466

Où écrire à :
Bureau de la consommation
Industrie Canada
9^e étage, tour Est
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Tél. : (613) 952-6927

Le Bulletin trimestriel sur la consommation est également affiché dans le Carrefour des consommateurs, page d'accueil du Bureau de la consommation sur *Strategis*, le site Web d'Industrie Canada sur les affaires.

En français
<http://strategis.ic.gc.ca/bc>

En anglais
<http://strategis.ic.gc.ca/oca>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (Industrie Canada) 1999
ISSN 1206-9744
528138

Une meilleure loi pour lutter contre la fraude téléphonique

Le télémarketing trompeur. La disposition contournera l'anonymat du téléphone, qui empêchait auparavant de détecter les escrocs.

Injonctions. Les modifications confèrent également au Bureau de la concurrence, chargé d'appliquer la *Loi sur la concurrence*, plus de pouvoirs pour demander et obtenir des injonctions provisoires pour faire cesser les agissements des télévendeurs malhonnêtes. Des injonctions peuvent aussi être émises contre des tiers (tels que des compagnies de téléphone) qui fournissent des services aux entreprises et aux particuliers qui ont déjà été déclarés coupables de télémarketing trompeur.

commerciaux dont ils font la promotion, et le but précis de la communication. Ils doivent également donner d'autres types de renseignements, tels que le prix du produit.

Pratiques interdites. Les télévendeurs ne peuvent plus exiger le paiement préalable d'une somme d'argent comme condition de la remise d'un prix; ils ne peuvent offrir un cadeau pour inciter à acheter un autre produit sans indiquer la valeur du cadeau; et ils ne peuvent offrir un produit à un prix largement supérieur à sa valeur et en exiger le paiement préalable.

Surveillance. Les modifications permettent aux responsables de l'application de la loi d'utiliser la surveillance ou l'écoute électronique pour recueillir des preuves de

Un tribunal de Montréal impose une amende record

Le 5 mai, à Montréal, le Bureau de la concurrence a obtenu qu'une amende record d'un million de dollars soit imposée aux personnes responsables d'un stratagème frauduleux par lequel on offrait des prix alléchants par téléphone aux consommateurs.

Diverses entreprises faisant affaire sous le nom d'American Family Publishers, Publishers Central et First Canadian Publishers se sont vu imposer une amende après que le président, M. Vijay Sharma, eut plaidé coupable devant la Cour supérieure du Québec. M. Sharma a également été condamné à une amende supplémentaire de 100 000 \$ et s'est vu interdire de participer à toute entreprise qui lui permettrait de récidiver.

Pour obtenir leur « prix mystère », les consommateurs devaient acheter divers articles, comme des ensembles stylo et coupe-papier ou des bijoux, à des prix qui se sont révélés exagérés.

De nombreux consommateurs ont par la suite reçu un appel d'un télévendeur plus agressif, qui a réussi à les convaincre que s'ils faisaient encore d'autres achats, ils seraient admissibles à des prix encore plus importants dans le cadre d'une campagne de promotion exclusive. Cette manœuvre de surenchère continuait jusqu'à ce que le consommateur n'ait plus d'argent ou rompe les ponts.

L'enquête qui a mené à la condamnation a été entreprise après que le Bureau de la concurrence et PhoneBusters eurent reçu des centaines de plaintes. En avril 1997, 17 entreprises et 18 personnes, y compris celles susmentionnées, ont été accusées de publicité mensongère et trompeuse. Bon nombre des télévendeurs impliqués ont été condamnés à des peines de prison et à des travaux communautaires. D'autres individus ainsi que leurs entreprises personnelles attendent de subir leur procès.

Grâce aux modifications apportées récemment à la *Loi sur la concurrence*, il sera plus facile d'initier des poursuites dans les cas de télémarketing trompeur; en outre, les peines des personnes trouvées coupables de ces crimes seront alourdies.

Le télémarketing trompeur est maintenant un crime. Les modifications, qui sont entrées en vigueur en mars, créent une nouvelle infraction criminelle, le télémarketing trompeur; elles couvrent toutes les situations où l'on utilise le téléphone pour vendre un produit ou promouvoir un intérêt commercial. Les modifications à la loi ont englobé les organismes de charité puisqu'ils utilisent le téléphone dans le cadre de leurs activités. Auparavant, les escrocs qui utilisaient le téléphone ne pouvaient être accusés qu'aux termes des dispositions générales de la *Loi sur la concurrence* portant sur le marketing trompeur. Par exemple, quiconque faisait une déclaration trompeuse au téléphone pouvait être accusé de publicité trompeuse, mais les télévendeurs malhonnêtes qui ne faisaient aucune déclaration trompeuse au téléphone ne pouvaient être poursuivis.

Peines plus lourdes. Les contrevenants peuvent être condamnés à une peine maximale de cinq ans et à l'amende que le tribunal juge indiquée, ce qui signifie qu'il n'y a aucun maximum au montant qui peut être imposé. De plus, les nouvelles dispositions ont accru la responsabilité des entreprises, ainsi que de leurs dirigeants et administrateurs, de veiller à ce que leurs employés respectent la loi. Les dirigeants et administrateurs de sociétés qui se livrent à des pratiques de télémarketing trompeur peuvent être accusés d'être parties à l'infraction et trouvés coupables, de concert avec les personnes qui ont effectivement fait les appels, sauf s'ils prouvent qu'ils ont exercé toute la diligence voulue pour empêcher l'infraction.

Règles de divulgation. Les télévendeurs sont maintenant tenus de donner certains renseignements au début de la communication, notamment le nom de la société ou du particulier pour lequel ils travaillent, le type de produit ou la nature des intérêts

En mai 1996, les organismes du secteur public et les entreprises qui cherchent à prévenir et à combattre la fraude télé-

BULLETIN TRIMESTRIEL SUR LA CONSOMMATION

PRINTEMPS 1999

Bureau de la consommation

La fraude téléphonique coûte cher aux consommateurs

La fraude téléphonique, qui consiste à soutirer de l'argent ou des biens aux gens par téléphone, est devenu l'un des types de fraudes les plus courants au Canada; il coûte environ quatre milliards de dollars par année aux consommateurs et aux entreprises du pays.

Les criminels sont attirés par des recettes juuteuses et un risque relativement faible de détection, de poursuite et de châtiement.

Bonjour. Puis-je parler à ...?

Les personnes âgées sont des cibles idéales parce qu'elles sont parfois isolées, trop polies pour racrocher et susceptibles de faire confiance à quelqu'un sur parole.

Ce numéro du *Bulletin trimestriel sur la consommation* porte sur la fraude téléphonique; il indique comment la repérer et la dénoncer. Il présente aussi diverses initiatives pour punir les contrevenants ainsi que pour protéger et renseigner les consommateurs.

Le boniment est trop beau pour être vrai.
Votre interlocuteur prétend que vous avez gagné un prix d'une grande valeur dans un concours auquel vous ne vous rappelez pas

Si vous craignez d'être la cible d'une fraude téléphonique, ou si vous avez déjà versé de l'argent, signalez-le dès maintenant.

La fraude téléphonique ou télémarketing trompeur revêt plusieurs formes — les présumés concours, les escroqueries sur les prêts, les placements, entre autres. Voici quelques conseils pour détecter une escroquerie.

Vous devez verser de l'argent pour recevoir ce que vous avez gagné. Vous devez envoyer de l'argent à votre interlocuteur pour payer les frais de livraison et de manutention, les taxes, les douanes ou d'autres frais afin de recevoir votre prix. Parfois, votre interlocuteur enverra même un messageur recevoir l'argent.

Si vous craignez d'être la cible d'une fraude téléphonique, ou si vous avez déjà versé de l'argent, signalez-le dès maintenant (voir l'encadré).

Renseignements

Si vous voulez signaler une fraude ou si vous avez besoin de plus d'information, communiquez avec PhoneBusters ou SeniorBusters (un groupe de bénévoles, travaillant avec PhoneBusters, qui fournit des renseignements et de l'aide par téléphone aux personnes âgées victimes de fraude téléphonique) :

1 888 495-8501

Télécopieur :
(705) 494-4008

Courriel :
PhoneBusters@efni.com

Site Web :
<http://www.phonebusters.com>

Ou adressez-vous au Bureau de la concurrence d'Industrie Canada :
1 800 348-5358

Courriel :
burconcurrence@ic.gc.ca
Site Web :
<http://concurrence.ic.gc.ca>